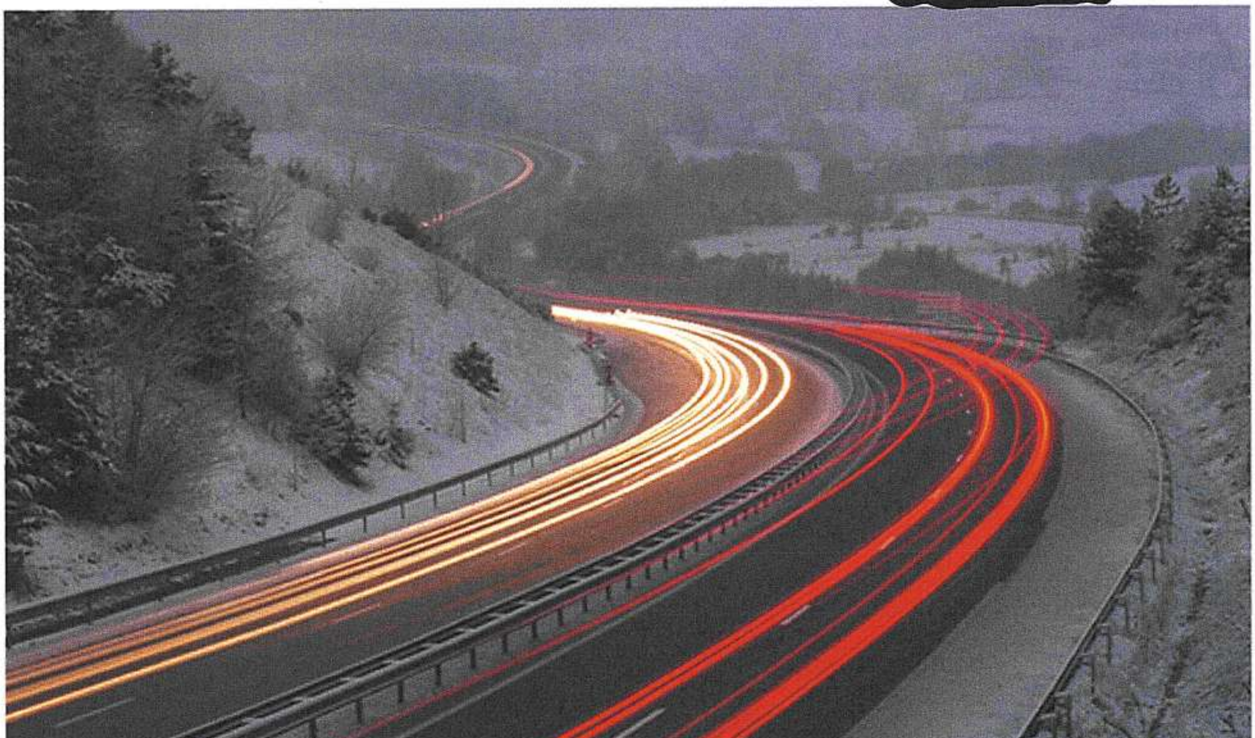
Dossier d'Organisation de la Viabilité Hivernale

Direction Régionale Provence Auvergne Rhône-Alpes

Hiver 2025/2026

Responsable Exploitation Sécurité : [redacted]	Date : 13/10/2025	Visa : [redacted]
Directeur Régional : [redacted]	Date :31/10/2025	Visa : [redacted]



PREAMBULE

OBJECTIF DU DOVH

Le Dossier d'Organisation de la Viabilité Hivernale est un document général dont l'objectif est de décrire les dispositions générales et particulières mises en œuvre par la Direction Régionale pour limiter les conséquences de l'hiver sur le réseau autoroutier qu'elle a en charge, ainsi que les limites de l'organisation en cas de situation exceptionnelle.
Il regroupe pour l'unité DRE :

- les principes généraux de la viabilité hivernale,
- l'organisation globale du service hivernal,
- les principes de validation, concertation et diffusion des informations utilisées en service hivernal.

Ce dossier est en adéquation avec, entre autres, le principe d'anticipation qui est l'une des clés de la réussite. Qu'il s'agisse de mobilisation des acteurs internes ou externes, de prévisions ou d'observations météorologiques, de surveillance du réseau, de communication, de préparation du matériel ou des hommes, cette notion d'anticipation est un élément déterminant dans la bonne gestion d'une situation météorologique hivernale.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

PERIODE D'ACTIVATION DE LA VIABILITE HIVERNALE

La durée du service hivernal est généralement fixée de **mi-novembre à mi-mars** sur le réseau de la Direction Régionale Provence Auvergne Rhône-Alpes.
Ces dates doivent être adaptées aux conditions locales pour pouvoir faire face aux intempéries plus précoces ou plus tardives (réf. Directive relative à l'organisation et à l'exécution du service hivernal du 4 septembre 1978).

LE CAHIER DES CHARGES

L'article 13 du chapitre Exploitation du contrat de concession, précise : "sous peine de sanctions prévues aux articles 39 & 40 du présent cahier des charges, la société concessionnaire est tenue, en cas de besoin, de mettre en œuvre sans délai, tous les moyens de nature à assurer en permanence, et quelles que soient les circonstances (notamment les circonstances atmosphériques) la continuité de la circulation dans de bonnes conditions de sécurité et de commodité.

Dans tous les cas, la force majeure, dûment constatée, peut exonérer, en tout ou partie, le concessionnaire de sa responsabilité, tant vis-à-vis de l'autorité concédante que des usagers et des tiers..."

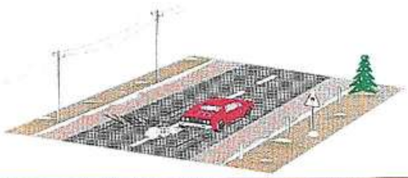
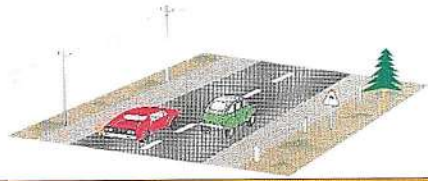
Des objectifs particuliers de qualité d'exploitation sont définis d'un commun accord, et par écrit, entre le concédant et la société concessionnaire, notamment en matière de maintien de la viabilité, de gestion du trafic et d'aide au déplacement. En l'absence d'accord, des objectifs sont fixés par le ministre chargé de la voirie nationale.

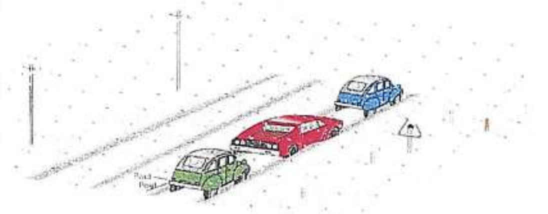
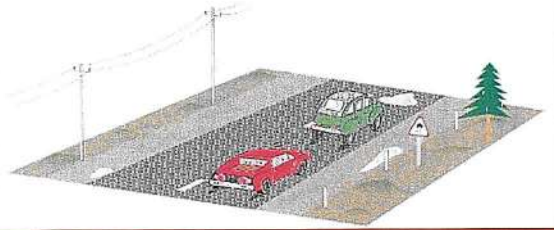
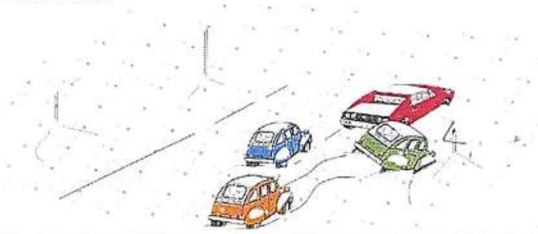
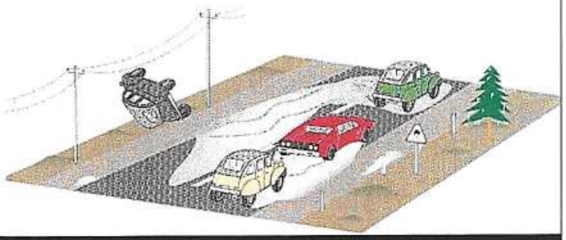
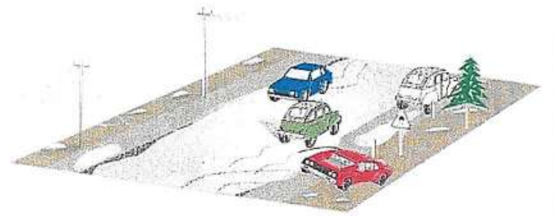
NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de service sont définis à partir de la hiérarchisation des conditions de conduite telle que décrite dans le guide du SETRA et représentées ci-après.

Conditions de conduite

Ces conditions sont liées à l'état de la chaussée. Quatre états définissent les conditions de conduite hivernales :
C1 - C2 - C3 - C4

NEIGE	**VERGLAS**
C1 – conduite normale	
Absence de neige 	Absence de verglas 
C2 – conduite délicate	
Neige fraîche en faible épaisseur, ou fondante, ou fondue dans les traces.	Formations localisées en faible épaisseur (par congélation d'humidité existante ou condensation) ou plaque de glace.

	
C3 – conduite difficile	
Neige fraîche en épaisseur importante (en général supérieure à 5 cm), ou tassée et gelée en surface, ou congères en formation.	Formations généralisées pouvant être traitées
	
C4 – conduite impossible	
Neige fraîche en très forte épaisseur, ou formation d'ornières glacées profondes, ou congères formées.	Formations généralisées en forte épaisseur
	

[redacted]

[redacted]

[redacted]			[redacted]			
[redacted]			[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]			
			[redacted]			
	[redacted]		[redacted]			

[redacted]

[redacted]

[redacted]

La situation météorologique limite

La situation météo limite, définie dans le guide méthodologique VH du SETRA, est un élément essentiel pour la définition d'une organisation. Sa caractérisation s'appuie sur cinq paramètres et valeurs associées.

Paramètres	**Critères et valeurs associées**
1 - Intensité de chute de neige	Dépassement des critères de la zone Ei prise comme base *(Voir table de classification : Page 28)*
2 – Durée de chute de neige	Limites fixées en fonction de l'organisation du travail dans les services
3 - Chute de neige et basse température (pendant ou immédiatement après car risque de congélation et d'adhérence au sol)	Température de surface inférieure à -5°C pendant la chute ou immédiatement après
4 – Vent et congères	Chute de neige froide, sèche ou poudreuse et vitesse du vent comprise entre 10 et 30 km/h à 20 cm du sol
5 – Verglas avec précipitation	Pluie sur sol gelé ou pluie en surfusion

Lorsque la situation météorologique limite est dépassée, le gestionnaire assure les interventions avec les moyens dont il dispose. Il peut également mutualiser ses moyens avec les moyens d'unités opérationnelles limitrophes.

En dehors de la mutualisation des moyens, plusieurs alternatives sont possibles pour maîtriser au mieux la situation et permettre la mise au repos des personnels :

- réduire le nombre de voies déneigées en augmentant les cadences de rotation des engins de déneigement,
- maintenir le nombre de voies déneigées en réduisant la cadence de déneigement,
- réduire le nombre de voies déneigées en maintenant la même cadence de déneigement,
- réduire le nombre de voies déneigées en réduisant la cadence de déneigement.

La situation météorologique limite ne correspond qu'à une catégorie des difficultés de tous ordres susceptibles de perturber plus ou moins fortement la circulation routière.

D'autres circonstances peuvent faire que, même sans rentrer dans le cadre d'une situation météo limite, les objectifs de service hivernal fixés ne pourront être assurés.
Ces situations d'aléas peuvent être de différentes natures, et notamment :

- indisponibilité du personnel d'intervention suite à épidémie,
- indisponibilité de matériels suite à pannes,

- perturbation du trafic bloquant les engins de service hivernal,
- chutes de neige hors période de service hivernal
- chute de câbles EDF sur les voies,
- chutes d'arbres sur les voies,
- manifestations d'usagers,
- etc...

LES ACTEURS DE LA VIABILITE HIVERNALE

La viabilité hivernale est le résultat des diverses actions et dispositions prises par tous les acteurs pour s'adapter et combattre les conséquences directes ou indirectes des phénomènes hivernaux (verglas, neige) sur l'autoroute.

L'ETAT

Il définit le cadre législatif :

- le code de la route pour les usagers
- le cahier des charges des sociétés d'autoroutes

Il fixe aux sociétés d'autoroutes des objectifs à viser dans le cadre du service hivernal et les niveaux de service correspondants à travers son cahier des charges [redacted].

Lorsque les circonstances risquent de devenir ou deviennent exceptionnelles, afin de gérer globalement le trafic et d'assurer la sécurité des personnes, l'Etat organise, coordonne et décide des interventions, par l'intermédiaire de son représentant local, le Préfet du département ou le Préfet de zone de défense.

LA SOCIETE D'AUTOROUTE

La Direction Générale

- Définit les objectifs à atteindre pour la prévention ou la lutte contre les phénomènes météorologiques
- Définit les mesures à prendre par les différents niveaux d'organisation
- Veille à la cohérence des organisations et des résultats
- Organise la diffusion de l'information vis-à-vis des médias et du public

[redacted]

Les services d'exploitation opérationnels (DRE et Districts)

- Traduisent les objectifs de la Direction Générale
- Organisent la surveillance du réseau
- Passent les contrats avec les entreprises sous-traitantes
- Assurent la gestion des moyens humains, matériels et financiers mis à disposition
- Diffusent l'information avant et pendant les événements
- Organisent la formation et le recyclage de tous les intervenants

- Déclenchent les interventions et surveillent leur bonne exécution
- Rendent compte régulièrement de l'évolution de la situation
- Suivent et recensent les conditions de conduite VH pendant les phénomènes hivernaux nécessaires à l'élaboration des bilans de l'hiver et à l'information des partenaires
- Mettent en œuvre les décisions prises par les autorités administratives en cas de crise
- [redacted]

[redacted]

[redacted]

Les intervenants opérationnels

[redacted]

Ce sont :

- Les responsables d'astreinte des districts
- Les ouvriers autoroutiers et les chauffeurs des entreprises sous-traitantes, qui ont en charge le traitement des chaussées
- Les ouvriers d'atelier qui veillent au bon fonctionnement des matériels
- [redacted]
- Les dépanneurs VL et PL agréés pour intervenir sur le réseau de la Direction Régionale
- [redacted]

LES CLIENTS

Ils doivent :

- Anticiper, préparer voire reporter leurs déplacements
- Adapter leur comportement aux circonstances atmosphériques rencontrées
- Se tenir informer des conditions de conduite sur leur itinéraire.

CARACTERISTIQUES DU RESEAU

Cartographie

EXPOSITION HIVERNALE ET METEOROLOGIE ROUTIERE

Classification Ei

Intensité moyenne de chute de neige (Ei)

Quatre types de zones d'enneigement sont définis :

Nom de la zone	dénomination de la zone	intensité horaire moyenne d'une chute en cm/h	hauteur cumulée par chute en cm
E0	très faible enneigement	inférieure à 2cm/h	inférieure à 5 cm
E1	faible enneigement	2 à 3 cm/h pouvant atteindre 5 cm/h	dépassant rarement 20 cm
E2	enneigement moyen	pouvant atteindre 10 cm/h	dépassant rarement 60 cm
E3	fort enneigement	plus de 10 cm/h	couramment supérieure à 60 cm

[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

ORGANISATION MISE EN PLACE POUR SATISFAIRE LES NIVEAUX DE SERVICE

MOYENS HUMAINS

Tout au long de l'année, le service d'intervention est assuré en permanence, 24h/24 et 7j/7.

Moyens internes

- Deux cadres d'astreinte Direction régionale Provence Auvergne Rhône-Alpes
- Pour chacun des districts les fonctions suivantes :
  - responsable d'astreinte district
  - responsable d'astreinte opérationnelle
  - ouvriers autoroutiers logés / non logés
  - ouvrier(s) d'atelier

En période hivernale, ces moyens sont éventuellement renforcés.

La bonne organisation de l'ensemble de ces effectifs permet de respecter la législation sur les temps de travail et de repos.

Moyens externes

Pour l'ensemble des districts :

- les entreprises extérieures
- des dépanneurs agréés VL
- des dépanneurs remorqueurs et releveurs PL
- les services de protection civile

[redacted]

FORMATION

L'encadrement d'astreinte (Districts et Direction Régionale) reçoit avant le démarrage du service hivernal, un rappel des modalités de fonctionnement de la viabilité hivernale sur la base des documents actualisés suivants :

- les Plans Intempéries de Zone : PIARA, PIAM et PISO
- le Dossier d'Organisation de la Viabilité Hivernale (DOVH)

[redacted]

Les ouvriers autoroutiers et les ouvriers d'atelier reçoivent une formation de recyclage / rappel chaque année par leurs responsables au cours du mois d'octobre. [redacted]

Ils bénéficient en outre d'une formation spécifique au cours des deux premières années d'embauche, notamment à l'EMA, Ecole des Métiers de l'Autoroute située à Brive (19).

Les chauffeurs des entreprises externes récemment partenaires effectuent une reconnaissance du tracé autoroutier, ses différents circuits, ses points particuliers, avant le démarrage du service hivernal. Ils interviennent par la suite dans des ateliers « mixtes » avec un engin pilote ASF [redacted]

Les patrouilleurs ont un rôle sensiblement différent lorsqu'un phénomène hivernal est annoncé ou en cours.
Ils disposent de la même information que les ouvriers autoroutiers au démarrage de la saison et bénéficient d'une formation spécifique qui leur est donnée, sur leur district, par leur responsable.

PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La sécurité du travail est un chapitre spécifique des formations dispensées au personnel. L'ensemble des règles et consignes de sécurité y est rappelé.
L'ensemble du personnel est par ailleurs doté d'équipements de sécurité aux normes en vigueur afin d'assurer ses tâches dans les meilleures conditions possibles.

MOYENS MATERIELS

Les objectifs décrits au paragraphe 1.3 servent à dimensionner l'organisation et les moyens du service hivernal, en prenant en compte les performances de ces moyens et leur disponibilité effective.

Les vitesses moyennes de déplacement observées pour les engins de traitement y compris les ravitaillements en carburant et les chargements des fondants sont de l'ordre de :

- 35 km/h en déneigement dans les secteurs avec rampes
- 40 km/h en déneigement dans les secteurs hors rampes
- de 40 à 45 km/h en salage

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Entretien et maintenance

L'ensemble du parc matériel est entretenu par le personnel d'atelier du district. Chaque engin [redacted] bénéficie d'un contrôle complet avant la période hivernale.

MOYENS EXCEPTIONNELS

Des moyens exceptionnels peuvent être mis en œuvre en cas de situation exceptionnelle. Ils correspondent aux moyens disponibles des districts limitrophes, non concernés par les difficultés, et pouvant être transférés suffisamment rapidement vers les sites concernés sur décision du cadre d'astreinte Direction régionale.

[redacted]

LES OUTILS DE SUIVI ET D'AIDE A LA DECISION

Le but essentiel du service hivernal est d'assurer la continuité du trafic avec les meilleures conditions de conduite possibles.

Les prévisions et observations fournies par Météo France

[redacted] Météo France propose les services suivants (24h/24, 365 jours/an) :

- Des bulletins d'alerte météo [redacted]
- Des contacts téléphoniques privilégiés avec les prévisionnistes
- Un site internet [redacted]

Ce site donne accès aux informations de type :

- Données prévisionnelles (sous forme de bulletins, d'atmocartes, de météo flashs)
- Données d'observation (images radar ou radar Expert de précipitations avec une prévision à 3h)
- Vigilance météo (carte et bulletin de vigilance, vigilance crue)

Contacts avec les prévisionnistes de Météo France

Le personnel d'astreinte ainsi que le PC Sécurité peuvent contacter, conformément au contrat, en cas de besoin, un prévisionniste de Météo France, afin de disposer d'éléments de détails sur la prévision météorologique.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

LA PRISE DE DECISION

Les informations fournies par les bulletins météo, les stations de recueil de données météorologiques et les tournées de surveillance sont complétées par les éléments que peuvent fournir [redacted], les forces de l'ordre, les installations commerciales sur les aires de services ainsi que les districts voisins, afin de faciliter la prise de décision de l'encadrement d'astreinte des districts, qui peuvent alors :

- décider d'une intervention pré curative ;
- mobiliser et faire équiper les engins de déneigement ASF, complétés par les engins de déneigement des entreprises extérieures, avant la chute des premiers flocons ;
- informer la direction régionale et les districts voisins de leur décision.

[redacted]

INTERVENTIONS

Traitement pré curatif

Par définition, les traitements pré curatifs sont effectués dans les heures qui précèdent le déclenchement prévu de l'événement météorologique, afin que le fondant répandu ne soit pas éliminé des voies de circulation par le trafic.

[redacted]

Traitement curatif verglas

En cas de verglas important localisé, des rotations successives seront organisées en continu sur le réseau jusqu'à la disparition du phénomène.

En cas de verglas important étendu, le Directeur Régional ou le cadre d'astreinte Direction régionale pourra renforcer l'intervention sur la zone concernée, par détachements successifs d'engins de salage des districts limitrophes, une concentration de moyens afin d'augmenter le nombre des rotations sur la section à traiter.

Les consignes seront données au cas par cas par les responsables locaux qui assureront l'ordonnancement des rotations dès que le dispositif sera en place.

En cas de blocage constaté ou prévisible du trafic ou de mise en danger des automobilistes, la demande de fermeture de la section concernée sera faite au plus tôt par le Directeur Régional ou le cadre d'astreinte Direction Régionale auprès de l'autorité compétente.

Traitement curatif neige

Dès que le risque de neige est annoncé par Météo France, les responsables ordonneront le rapatriement de moyens des entreprises afin que les engins soient équipés avant le début des précipitations.

Si le risque est important, le pré-positionnement des engins de traitement aux extrémités des circuits pourra être réalisé avant l'apparition du phénomène.

Pendant les chutes de neige, le salage n'a pas à être fait de façon systématique, et les opérations de chargement de sel ne devront en aucun cas avoir pour conséquences la diminution de la fréquence des rotations.

En cas de risque important de blocage de la circulation, le Directeur régional ou le cadre d'astreinte Direction Régionale demandera des mesures spécifiques comme la fermeture de la section concernée au Préfet du département et éventuellement au Préfet de zone par la mise en œuvre de mesures prévues dans les Plans Intempéries concernés par la zone.

Situations exceptionnelles

Dans les situations exceptionnelles et en cas de blocage du trafic VL, les objectifs visés évoluent afin de :

- contribuer avec les organismes compétents à la sécurité des personnes (en leur apportant des couvertures, des boissons chaudes, etc...)
- assurer au maximum l'écoulement du trafic même dans des conditions dégradées.

➔ En évitant le blocage des axes autoroutiers et routiers par :

- la mise en œuvre de mesures stratégiques adaptées aux prévisions météorologiques, à l'état des chaussées et au trafic prévu ou constaté
- l'emploi rationnel des infrastructures en maintenant au maximum la circulation sur autoroute et en gérant différemment VL et PL si cela s'avère nécessaire
- l'emploi rationnel des personnels et matériels
- un plan de communication et d'information avec l'utilisation intensive des moyens disponibles de recueil et de transmission

➔ En organisant l'acheminement des usagers vers les centres d'accueil recensés si le blocage des axes autoroutiers ne peut vraiment pas être évité, le réseau associé ne pouvant à lui seul assurer l'écoulement du trafic.

Pour répondre à ces objectifs, les différents plans intempéries de zone (notamment PIARA, PISO, PIAM) pourront être activées par les Préfets de Zone de Défense.

Ils prévoient :

- un dispositif unique de coordination
- une information « en temps réel » des usagers et du public
- une gestion globale du trafic

Ces plans devront être déclenchés par les autorités selon certains critères prédéfinis, et notamment quand la prévision de l'ampleur des problèmes de circulation risque de dépasser le seul cadre départemental sur un axe donné.

[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]			[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]			[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]		[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]		[redacted]		[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]			[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]		[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]

[redacted]

DEPANNAGE ET SECOURS

Lorsqu'il sera constaté que la circulation est impossible, l'autoroute sera fermée. A l'intérieur du tronçon fermé, la priorité sera d'assurer le dégagement des véhicules immobilisés en leur permettant, soit de faire demi-tour, soit de rejoindre un centre d'hébergement, soit de les amener sur une aire de services ou à proximité de celle-ci.

A cet effet, les moyens disponibles seront affectés à cette tâche, comme par exemple :

- les dépanneurs VL ;

- les dépanneurs PL ;
- les petits engins 4X4 (type Unimog) qui abandonneront leur mission première de traitement des bretelles des échangeurs et des aires ;
- les éventuels moyens de remorquage mis à disposition par les entreprises ;
- les renforts des districts voisins qui ne seraient pas touchés par le phénomène.

MESURES ORGANISATIONNELLES

[redacted]

[redacted] des personnels volontaires qui ne font pas partie des services d'astreinte habituels, pourront être appelés en complément afin que les différents niveaux d'intervention soient renforcés en continu.

Les responsables régionaux et locaux organiseront dans la mesure du possible le fonctionnement en continu jusqu'à la fin de l'opération à tous les niveaux.

[redacted]

Le service clients VINCI Autoroutes au 3605 qui est accessible 24h/24 et 7j/7, et qui permet à nos clients de préparer leurs déplacements et de se renseigner sur les conditions de circulation est renforcé pendant ces périodes de crise pour faire face aux nombreux appels.

Cette organisation doit permettre de maintenir le meilleur niveau de collecte, de traitement et de diffusion de l'information.

COORDINATION EXTERNE

Dans le cadre des contacts avec les préfectures, les forces de l'ordre et les zones de défense, la préparation de l'hiver s'articule autour de l'organisation de la Direction régionale et des districts dans la logique des mesures des Plans Intempéries.

La première mesure consiste à mettre en éveil le réseau de vigilance en organisant une conférence téléphonique entre les principaux acteurs. Cet échange, organisé par la zone de défense compétente, à l'issue d'un bulletin météo pessimiste, peut également être demandé par ASF si la prévision ou la situation est jugée sensible ou préoccupante. Cette mesure constitue un outil indispensable de coordination des différents acteurs, mais également un excellent moyen d'échange d'informations.
La participation de l'astreinte Direction Régionale à chaque conférence téléphonique organisée est indispensable.

VERS LES INSTITUTIONNELS

En situation courante

Les conditions de conduite sont élaborées pour les voies faisant l'objet du déneigement, ou les voies concernées par le verglas (avec ou sans précipitation).

[redacted]

Ces données pourront être actualisées au besoin dans le cadre des PIZ.

En situation d'activation de Plan Intempéries

Les plans intempéries ont pour objectifs :

- d'assurer au maximum l'écoulement du trafic même dans des conditions dégradées en évitant le blocage des usagers sur les tronçons sinistrés (axes autoroutiers et routiers).
- de mettre en œuvre des dispositions de coordination opérationnelles interservices

Mesures globales :

N°	Libellé
MG1	Mise en éveil du groupe de vigilance
MG2	Mise en pré-alerte des membres du PC zonal et des préfectures
MG3	Déclenchement du plan. Activation du PC zonal de circulation et des PC départementaux (ou COD).
MG4	Gestion du trafic PL
MG5	Fermeture à tous véhicules sans hébergement
MG6	Fermeture à tous véhicules avec hébergement
MG7	Réouverture partielle de la circulation
MG8	Réouverture totale
MG9	Levée du plan

Ravitaillement des clients :

L'autorité préfectorale est en charge des conditions de ravitaillement.
Des conventions entre la Direction Régionale et l'Association Départementale de Protection Civile ou la Croix Rouge Françaises ont été signées afin d'organiser le ravitaillement en eau ou en nourriture, lors d'événements perturbant notablement la circulation ou lors de la mise en œuvre de stationnement obligatoire des PL.

VERS LES CLIENTS

L'information a essentiellement pour but d'aider les automobilistes à mieux gérer leurs déplacements et ainsi aider l'exploitant dans son effort de maintien et de rétablissement de la circulation. Elle se découpe en trois phases distinctes :

- en période de viabilité hivernale et hors période de difficultés, rappeler les risques concernant les intempéries susceptibles de survenir, ainsi que les conseils de prudence associés
- avant intempéries : informer l'automobiliste plus précisément sur les difficultés et les risques proches, avec, en cas de risques forts, l'objectif de modifier les comportements des usagers
- pendant intempéries : donner des éléments aussi clairs que possible sur les perturbations (lieux, importance, durée prévisible si possible)

Les clients doivent être considérés comme des acteurs actifs de la viabilité hivernale. Les outils de communication utilisés par ASF sont notamment les suivants :

- Services Clients VINCI Autoroutes : 3605
- Radio VINCI Autoroutes (107.7)
- Panneaux à Messages Variables, adaptés aux niveaux de vigilance et aux phénomènes météo routiers.
- Réseaux sociaux, fils Twitter/X (A89, A7, A46, A72, A8, A9), site internet...

VERS LES MEDIAS EXTERNES

La communication vers les médias externes ne doit pas être assujettie aux situations de crise.

Le dossier de presse, les dépliants VL et PL (en multi langues), permettent de relayer les messages. Des spots Radio VINCI Autoroutes 107.7 adaptés aux situations d'intempéries, et des chroniques hebdomadaires « Questions d'autoroute » sont régulièrement diffusés.

A chaque alerte météo nous concernant, pendant la durée de l'événement météorologique et ses conséquences, le responsable d'astreinte communication et le cadre d'astreinte Réseau se chargent d'élaborer un communiqué de presse concernant l'exploitation et qui sera diffusé auprès des médias régionaux et nationaux.
[redacted]

Dans le même temps, le responsable d'astreinte communication se charge d'informer les clients au travers des réseaux sociaux (twitter, Facebook).

[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
	[redacted]
	[redacted]
	[redacted]
[redacted]	[redacted]
	[redacted]
	[redacted]
	[redacted]
[redacted]	[redacted]
	[redacted]

[redacted]

[redacted]